

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, Sofjan. (2003). *Customer Service yang Baik Landasan Pencapaian Customer Satisfaction dalam Usahawan*, No. 01, Tahun XXXII, Januari, hal.25-30: Jakarta.
- Correia, Muslimin .2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Warnet "Aurora" Pabelan Kartasura Surakarta. Skripsi FE UMS.*
- Cooper, Donald.R dan Emory, C.William. 1996. *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Christina, Maria Ayuk. 2006. "Pengaruh Dimensi Kualitas Jasa Layanan Simpanan Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Kantor Cabang Pattimura Semarang", *Skripsi FE Universitas Negeri Semarang, Semarang.*
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE-UGM.
- Fabrianto, Dony Hardiawan .2007. *Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Didik Pada Lembaga Pendidikan ALFABANK Surakarta, Skripsi FE UMS.*
- Ghozali, Imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar, 2001. *Ekonomika Dasar*. Alih Bahasa Sumarno Zain. Erlangga: Jakarta.
- Kotler dan Amstrong, 1994. *Dasar-dasar Pemasaran*. Indeks Kelompok Gramedia: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta:Andi
- Santoso, Singgih dan Tjiptono, Fandy, (2004), "*Riset Pemasaran: Konsep dan Aplikasi dengan SPSS*", Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi, 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Kedua (Revisi), Jakarta, LP3ES.
- Suharsimi, Arikunto (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, , Rineka Cipta Jakarta.

Tjiptono, Fandy, (1997). "*Strategi Pemasaran*", Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta

Tjiptono, Fandy, (2004). "*Manajemen Jasa*", Edisi Ketiga, Andi Offset, Yogyakarta

Umar, H. 2003. *Metode Riset: Perilaku Konsumen Jasa* . Cetakan I. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Wibowo, Ari. 2008. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan di Jasa Percetakan UD. MATARAM SOLO*. Skripsi tidak dipublikasikan.

Yamit, Zulian. (1996) *.Manajemen Produksi dan Operasi*. Edisi Pertama, Penerbit Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.